CREDIT SUISSE

# Facilité d'accès à nos services bancaires

CHF - EUR
Cash Service

## Le Credit Suisse – une banque sans barrière

Le Credit Suisse rend ses produits et ses services entièrement accessibles aux personnes souffrant d'un handicap visuel ou auditif ou de mobilité réduite, ainsi qu'aux personnes âgées. Cela vaut pour les succursales, les guichets automatiques, les pages Internet, la banque en ligne, les relevés de compte ou encore pour notre conseil.

Outre l'accessibilité de nos produits et services, la formation et la sensibilisation de nos collaborateurs au service de personnes présentant un handicap constituent une part importante de notre engagement. Nous parvenons ainsi à répondre toujours mieux aux besoins de nos clients dans le domaine bancaire.

# Simplicité d'accès, simplicité du service

Nos succursales et nos distributeurs automatiques doivent être faciles d'accès pour tous nos clients. C'est pourquoi nous continuons de mettre en place un ensemble de dispositions relatives à l'accès des personnes âgées et/ou handicapées dans nos sites en cours de construction ou de rénovation.

L'accès à la banque et aux distributeurs sera aménagé de telle sorte que les personnes à mobilité réduite ne rencontrent aucun obstacle. De même, nos distributeurs automatiques font l'objet de travaux pour devenir progressivement plus faciles d'accès.



### Distributeurs automatiques parlants

Les personnes souffrant d'un handicap visuel peuvent retirer de l'argent ou vérifier l'état de leur compte dans plus de 400 distributeurs automatiques à travers toute la Suisse: la fonction de synthèse vocale, disponible en allemand, français, italien et anglais, démarre automatiquement dès que des écouteurs sont branchés. Un mode d'emploi acoustique guide le client à travers le menu. Les distributeurs automatiques disposent de touches de fonction tactiles et sont identifiés à l'aide d'un symbole représentant des écouteurs.



### Distributeurs automatiques installés à hauteur de fauteuil

Dans certaines succursales ont été installés des distributeurs automatiques dont le clavier est placé à 84 cm du sol. Ce dispositif permet aux personnes en fauteuil roulant d'en faire usage facilement. Ces distributeurs sont clairement identifiés à l'aide d'un symbole.

La liste des succursales qui disposent de ces distributeurs automatiques adaptés est disponible sur: **credit-suisse.com/accessibilité**

## Contrôle des écritures: point par point

Nous proposons à nos clients malvoyants des relevés bancaires imprimés en gros caractères ou en braille. Ce service est disponible pour les relevés de postes, les relevés de postes détaillés, les relevés bancaires et les extraits journaliers. En plus de ce service gratuit, nos clients reçoivent également le relevé de compte original.

# Nous n’avons pas besoin de parler pour comprendre nos clients

Nous donnons aux personnes sourdes la possibilité de bénéficier d’un interprète en langue des signes lors des entretiens de conseil. L’interprète facilite la communication et permet d’assurer un conseil d’une qualité optimale.

**Informations par téléphone pour les personnes sourdes**
Un intermédiaire de la fondation Procom permet aux clients sourds de recevoir des informations par téléphone et de procéder à des demandes simples. Pour ce faire, il transpose le texte écrit transmis par le client en paroles pour Credit Suisse et inversement. Si la personne en a la légitimité, il lui est par exemple possible de consulter l’état de son compte ou de commander des bulletins de versement. Ce service peut être utilisé dans chaque succursale.

# L’accessibilité est essentielle, surtout sur Internet

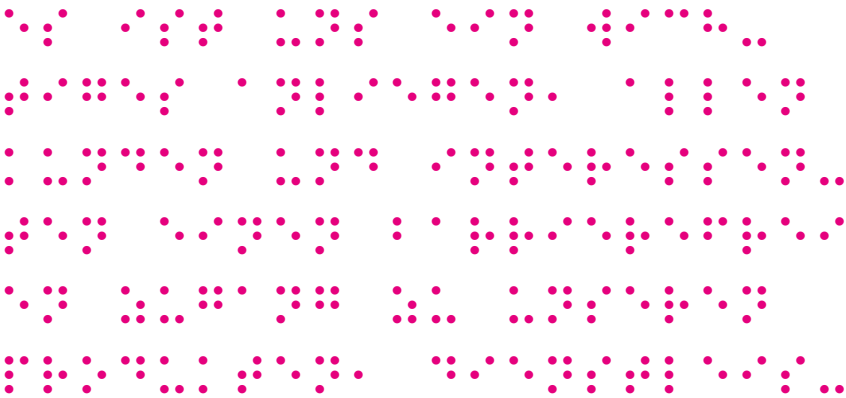
Grâce à des outils techniques d’aide tels que la plage braille, la synthèse vocale et les logiciels en gros caractères, les personnes atteintes d’un handicap visuel peuvent utiliser Internet. Elles peuvent également naviguer sur des sites Internet sans utiliser de souris. L’ensemble de l’offre en ligne du Credit Suisse a été rendue accessible en suivant les critères nationaux et internationaux, permettant ainsi à nos clients d’en tirer le meilleur profit.

**Accessibilité de l’offre en ligne**

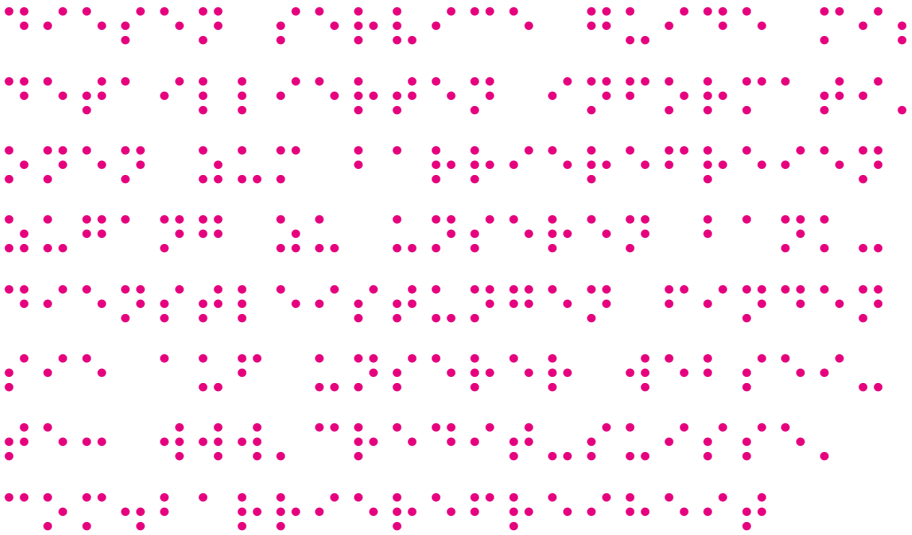
Page d’accueil:
**credit-suisse.com**

Services:
**credit-suisse.com/accessibilité**

Banque en ligne:
**directnet.ch**



Il est très important pour nous de permettre à tous nos clients et prospects un accès sans barrière à nos produits, services et informations



Le Service Guide contenant des informations détaillées à propos de l'accès sans barrière à nos services bancaires est disponible sur notre site Internet: **credit-suisse.com/accessibilité**

CREDIT SUISSE

Visitez notre page Internet **credit-suisse.com/accessibilité**
ou contactez-nous par téléphone au **0848 880 842**.

Le présent document a été élaboré exclusivement à titre d'information et à l'usage du destinataire. Le Credit Suisse ne garantit ni l'exactitude ni l'exhaustivité du présent document et ne saurait être tenu responsable des pertes qui pourraient résulter de son utilisation. Il est interdit de distribuer ce document aux Etats-Unis ou de le remettre à une personne US (au sens de la Regulation S du US Securities Act de 1933, dans sa version amendée) ou dans toute autre juridiction, sauf dans des circonstances expressément conformes aux lois qui y sont appliquées. Copyright © 2012 Credit Suisse Group AG et/ou entreprises liées. Tous droits réservés.

**CREDIT SUISSE SA**
Corporate Citizenship
Case postale 100
CH-8070 Zurich

credit-suisse.com/accessibilité

SOLS 99 06.2012